カスタマーハラスメントに関する基本方針

1. 基本的な考え方

本校は、生徒の健全な成長とより良い教育環境の実現を目指し、生徒・保護者・卒業生・地域の皆様をはじめとする関係者との信頼関係を大切にしながら、教育活動を行っています。本校に寄せられるご意見、ご相談、ご要望等については、教育活動の改善につながる重要なものとして、これまでどおり真摯かつ誠実に対応します。

教職員が安心して職務に専念できる環境を整えることが、生徒にとってより良い教育環境を提供することにつながると考えています。

2. カスタマーハラスメントの定義

本校では、関係者からの言動のうち、要求内容に妥当性が認められないもの、または要求内容が妥当であっても、その実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、教職員の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントとします。

3. 対象となる主な行為

教職員に対して、以下のような行為をカスタマーハラスメントの例として想定しています。

- 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- 威圧的、脅迫的な言動
- 大声での叱責や怒鳴りつける行為
- 正当な理由のない長時間の電話・面談・拘束
- 過度な謝罪や不合理な対応を繰り返し要求する行為
- 学校の規則・教育方針等を逸脱した過剰な要求
- 執拗な連絡や繰り返しの要求
- 名誉や信用を毀損する行為
- SNS、動画サイト、口コミサイト等を利用した誹謗中傷
- 学校関係者の個人情報を無断で公開する行為
- その他、教職員の安全、尊厳または就業環境を著しく害する行為

なお、**正当なご意見、苦情、相談、要望等をカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。**

4. 本校の対応

本校は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、教職員個人に対応を委ねることなく、管理職等を含む組織として対応します。

必要に応じて、対応時間や方法を制限し、面談・電話等を終了する場合があります。また、悪質な行為や危険を伴う行為については、弁護士、警察その他の関係機関と連携し、適切な措置を講じます。

5. 保護者・関係者の皆様へのお願い

本校は、生徒の成長と教育環境の向上のため、保護者・関係者の皆様からのご意見やご相談を大切にしています。

お気づきの点やご要望等がございましたら、本校へ冷静かつ建設的にお伝えくださいますようお願いいたします。

皆様のご理解とご協力をいただきながら、生徒にとってより良い教育環境を整えるとともに、教職員が安心して教育活動に取り組める学校づくりを進めてまいります。

令和 8 年 10 月

学校法人鹿島学園
鹿島学園高等学校
校 長　常井 安文